ing.be

ING

Cartes de crédit ING
Mode d'emploi

ING

Bienvenue

Nous sommes heureux de vous compter parmi les titulaires d'une carte de crédit ING.

En parcourant ce guide, vous découvrirez les nombreux avantages de votre carte de crédit ING. Les cartes ING Visa Classic, ING Visa Gold*, ING Card et ING MasterCard Gold sont en effet reconnues et acceptées dans le monde entier. Elles vous seront utiles tant dans votre vie de tous les jours qu'en vacances, au restaurant, sur Internet… Comme des millions d'utilisateurs de par le monde, vous disposez maintenant d'un moyen efficace et pratique pour payer vos achats et retirer de l'argent.

Dès à présent, profitez pleinement de tous les avantages de votre carte de crédit ING.

* La carte ING Visa Gold n'est plus commercialisée. Il n'est donc plus possible d'en commander une nouvelle ; seules les cartes existantes sont en circulation.

TABLE DES MATIÈRES

Votre carte et votre code secret 3

Votre limite d'utilisation 3

Comment utiliser votre carte de crédit ING ? ..... 4 / 5

Votre relevé de dépenses 6

Les autres avantages de votre carte de crédit ING 7

Qui contacter ? 8

Votre carte et votre code secret

Votre carte est strictement personnelle et ne peut être utilisée que par vous. Signez immédiatement le dos de votre carte dès réception de celle-ci.

Vous avez reçu votre code secret personnel, composé de quatre chiffres. Celui-ci vous sera demandé aux distributeurs de billets automatiques, dans de très nombreux commerces et lors de vos paiements en ligne. Votre code secret doit rester… un secret ! Ne l'inscrivez nulle part, surtout pas sur votre carte.

Choisissez vous-même votre code secret

Afin d'améliorer davantage la sécurité d'utilisation de votre carte ou, tout simplement, pour vous faciliter la vie, nous vous offrons également la possibilité de modifier votre code secret sur un module Self'Bank. Sélectionnez la fonction « Changement de code secret » et suivez les instructions à l'écran pour choisir votre nouveau code. Soyez prudent(e) : évitez les combinaisons trop facilement décelables.

BON À SAVOIR

En cas d'oubli de votre code secret, contactez votre agence ING pour en obtenir un nouveau.

Que faire en cas de perte ou de vol ?

Dès que vous constatez la perte ou le vol de votre carte de crédit ING, un simple coup de fil et vous voilà déjà rassuré(e).

- Téléphonez immédiatement à Card Stop au **070 344 344** (ou au +32 70 344 344 si vous téléphonez de l'étranger). Votre carte sera aussitôt bloquée. Il peut être utile de noter dès aujourd'hui ce numéro de téléphone dans votre agenda et votre GSM.
- Déclarez la perte ou le vol dans les 24 heures aux autorités officielles locales.
- Si Worldline le demande, faites-lui parvenir la preuve, ainsi que les références de votre déclaration (chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles). Votre responsabilité sera alors entièrement dégagée pour les dépenses frauduleuses qui auraient été faites par une tierce personne, soit à partir du jour de votre appel téléphonique (pour les transactions enregistrées manuellement), soit à partir de l'heure précise de votre appel (pour les transactions enregistrées électroniquement). Pour les transactions effectuées avant ce jour ou cette heure, votre responsabilité sera généralement limitée. Veillez bien sûr à rester toujours vigilant(e) lors de l'introduction de votre code PIN.

Votre limite d'utilisation

Le montant que vous pouvez dépenser mensuellement au moyen de votre carte est fixé au moment de la souscription. Si vous constatez que cette limite ne vous offre pas la liberté d'action voulue, vous pouvez, à tout moment, introduire une demande d'augmentation de cette limite auprès de votre agence ING.

En tant que titulaire d'une ING Card, vous pouvez également augmenter vous-même votre limite en effectuant via Home'Bank ou ING Smart Banking des versements à titre de provision sur votre compte ING Card. L'augmentation de votre limite d'utilisation est effective dans les deux jours ouvrables qui suivent le versement.
Très pratique si vous prévoyez des dépenses importantes, à la veille d'un départ en vacances par exemple.

Comment utiliser votre carte de crédit ING

Votre carte est acceptée dans des millions de commerces affichant le logo MasterCard ou Visa : boutiques, restaurants, supermarchés, taxis, sociétés de location de voitures, stations-service, agences de voyages, compagnies aériennes, péages, hôtels, magasins en ligne... en Belgique comme à l'étranger.

A. Paiements en Belgique et à l'étranger

Rien n'est plus simple que de payer vos achats avec votre carte. En fonction du terminal, vous acceptez la transaction :

- soit en composant votre code secret et en appuyant ensuite sur OK ;
- soit en apposant votre signature sur le ticket que le commerçant vous présente.

UN CONSEIL

Conservez soigneusement tous les doubles des tickets, car ils vous serviront à vérifier les transactions sur votre relevé mensuel de dépenses.

ING Card : service supplémentaire

Si vous avez choisi une ING Card, vous avez la possibilité, via Home'Bank ou ING Smart Banking, de transférer de l'argent de votre compte ING Card vers n'importe quel autre compte à vue belge. Sous réserve d'un montant disponible suffisant au moment de l'exécution du virement, l'argent sera versé sur le compte choisi dans les deux jours ouvrables.

B. Paiements sur Internet

Regardez si les logos « Verified by Visa » et « MasterCard SecureCode » sont visibles sur les sites Internet sur lesquels vous voulez faire vos achats. Ils attestent que ces sites remplissent les conditions de sécurité de Visa ou MasterCard concernant les paiements en ligne.

Les vendeurs vous demanderont, par l'intermédiaire de leur site, de fournir le numéro et la date d'échéance de votre carte. De plus, en Belgique, vous devrez souvent introduire également le code CVC : les trois derniers chiffres du numéro figurant au dos de votre carte. Vous vous identifiez ensuite via votre ING Card Reader comme vous le faites en Home'Bank. Vous certifiez ainsi que vous êtes le titulaire de la carte. Votre achat est confirmé via le site du vendeur.

Si ces logos ne se trouvent pas sur le site sur lequel vous voulez faire des achats, vous ne bénéficiez pas des mêmes conditions de sécurité car vous ne devez pas certifier que vous êtes le titulaire de la carte.

C. Paiements à distance (par téléphone)

Votre carte de crédit ING vous permet d'effectuer des achats par téléphone ou par correspondance. Il vous suffit pour ce faire de communiquer vos nom et adresse, ainsi que le numéro et la date de validité de votre carte. Dans certains cas, on vous demandera également le code CVC de votre carte (code de 3 chiffres repris au dos de votre carte).

UN CONSEIL

Ne communiquez jamais votre code secret, même quand vous effectuez des achats par téléphone.

D. Retraits d'argent liquide

Distributeurs automatiques

Avec votre carte et le code secret qui y est lié, vous pouvez retirer de l'argent 24 heures sur 24 à n'importe quel distributeur de billets affichant le logo MasterCard ou Visa, tant en Belgique qu'à l'étranger. Le montant total des retraits effectués avec la même carte aux distributeurs de billets ne peut jamais excéder 620 € par période de quatre jours consécutifs. Ce montant peut être retiré en une fois ou réparti sur plusieurs transactions.

Bureaux de change

Sur simple présentation de votre carte, vous pouvez également retirer de l'argent dans les bureaux de change en Belgique comme à l'étranger. Après vérification de votre identité, le montant demandé vous est remis.

Pour l'ensemble des retraits effectués, le montant maximum correspond au montant de la limite de votre carte de crédit ING.

E. Frais d'utilisation

	ZONE EURO	HORS ZONE EURO
Paiements	Gratuits	Une marge de change de 1,4 % est ajoutée sur le cours de change appliqué.
Retraits	■ aux distributeurs automatiques : forfait fixe de 4,96 € + 1 % du montant prélevé. ■ aux guichets d'une banque : forfait fixe de 6,96 € + 1 % du montant prélevé.	■ aux distributeurs automatiques : forfait fixe de 4,96 € + 1 % du montant prélevé. ■ aux guichets d'une banque : forfait fixe de 6,96 € + 1 % du montant prélevé. Dans les deux cas, une marge de change de 1,4 % est ajoutée sur le cours de change appliqué.

Tarifs valables au 01/08/2014 et modifiables moyennant information préalable. Pour connaître les tarifs en vigueur, adressez-vous à votre agence ING ou consultez les tarifs sur **ing.be > Tarifs et règlements.**

Votre relevé de dépenses

Chaque mois, vous recevez un relevé détaillé de vos dépenses. Si vous n'êtes pas d'accord avec une transaction, veuillez en informer au plus vite Worldline via le site www.macarte.be ou par téléphone au 02 205 85 85, en mentionnant le numéro de votre carte, la date et le numéro de votre relevé, ainsi que les références du montant contesté.
Votre plainte sera examinée rapidement, et vous serez remboursé(e) en cas d'erreur.

BON À SAVOIR

Vous utilisez les services Home'Bank ou ING Smart Banking ? Vous pouvez dès lors à tout moment consulter les opérations effectuées pendant le mois en cours et le mois précédent.

Dates de clôtures mensuelles :

- le 7 du mois pour les cartes ING MasterCard Gold

- le 27 du mois pour les cartes ING Visa Classic et Visa Gold

- le 19 du mois pour les cartes ING Card

Remboursement de vos dépenses :

- **Vous disposez d'une ING Visa Classic, d'une Visa Gold ou d'une MasterCard Gold :**

  Votre compte à vue ING est débité du montant total utilisé 9 jours calendrier après la date de clôture mensuelle. À cette date, la limite d'utilisation fixée est de nouveau disponible (en dehors des dépenses effectuées depuis la clôture).

- **Vous disposez d'une ING Card :**

  Vous remboursez à votre propre rythme en une ou plusieurs fois. Idéal pour garder un budget flexible !

  Au moment de la réception de votre relevé de dépenses (vers le 28 du mois), vous déterminez vous-même si vous remboursez la totalité de vos dépenses ou si vous les étalez dans le temps*.

  Vous avez jusqu'au 5 du mois suivant la clôture pour prendre votre décision. Passé cette date, des intérêts vous seront comptés sur le solde restant à payer.
  Si vous optez pour le remboursement intégral, il vous suffit de verser le montant indiqué sur votre relevé mensuel.

* Sous réserve du remboursement mensuel minimum obligatoire de 10 % (avec un minimum de 25 € par mois) du montant total restant dû (y compris les intérêts débiteurs) et du remboursement obligatoire du montant total dû (y compris les intérêts débiteurs) à l'expiration du délai de zérotage (la loi vous oblige à apurer intégralement le remboursement de votre ING Card après l'écoulement d'un délai qui est déterminé au moment de la conclusion du contrat).

Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent.

Deux assurances gratuites couvrent vos achats :

- **l'assurance Purchase Protection** couvre les achats que vous effectuez au moyen de votre carte de crédit ING contre le vol et les dégâts accidentels.

- **l'assurance Safe on Line** est une assurance spécifique pour les achats en ligne. Celle-ci intervient lorsque votre commande ne vous est pas livrée ou lorsque l'article livré ne correspond pas à la description faite sur le site.

Une assurance gratuite accidents de voyage :

vous couvre en cas de décès ou d'incapacité permanente.

BON À SAVOIR

Les couvertures, les conditions générales de ces assurances ainsi que les formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site ing.be > Tarifs et règlements.

Les autres avantages de votre carte de crédit ING

Les avantages exclusifs de votre carte de crédit ING Gold

En plus des assurances gratuites Safe on Line, Purchase Protection et accidents de voyage, la carte de crédit ING Gold vous permet de bénéficier gratuitement de trois couvertures supplémentaires :

- **l'assurance annulation de voyage** intervient en cas d'annulation d'un voyage dont 50 % minimum du transport a été réglé avec la carte.
- **l'assurance extension garantie constructeur** prolonge d'un an la garantie initiale des appareils ménagers ou électroniques audio et vidéo payés à l'aide de la carte de crédit ING.
- **l'assurance garantie fraude à la carte** vous protège en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte de crédit ING Gold avant la déclaration de perte ou de vol.

ING a contracté pour ses clients des assurances auprès de :
ACE European Group Limited, avenue des Nerviens 9-31, B-1040 Bruxelles – numéro d'entreprise 0867 068 548 – entreprise d'assurance enregistrée sous le n° FSMA 2312.
Chubb Insurance Company of Europe SE , 106 Fenchurch Street, London EC3M 5NB, entreprise d'assurance enregistrée sous le n° FSMA 2642.
Pour connaître tous les détails sur les conditions, les exclusions et les limites liées aux assurances ci-dessus, n'hésitez pas à consulter les conditions générales de votre carte dans toutes les agences ING et sur ing.be.

Épargnez & cueillez

Gagner 5 € n'a jamais été si simple ! Grâce au programme « Épargnez & cueillez », vous récoltez des chèques-achats de 5 € les uns après les autres, tout simplement en utilisant votre carte de crédit. Vous recevez automatiquement un point par transaction de minimum 25 €. Lorsque vous avez épargné 5 points, vous pouvez les convertir en chèque-achat de 5 € valable chez plus de 1.200 partenaires en Belgique.

Plus d'infos, sur **www.epargnezetcueillez.be**

Avantages exclusifs

Certains magasins vous proposent régulièrement des réductions ou des conditions avantageuses sur vos achats. Ces avantages vous sont octroyés si vous payez avec votre carte de crédit.

BON À SAVOIR

Les offres dont vous pouvez bénéficier à des conditions avantageuses sont reprises sur le site www.epargnezetcueillez.be.

Qui contacter ?

- **Pour toute question au sujet de votre carte :**
  ING Contact Centre: 02 464 60 02 du lundi au vendredi de 8 à 22 h et le samedi de 9 à 17 h.

- **En cas de perte ou de vol de votre carte :**
  Card Stop : 070 344 344.

- **Pour un changement d'adresse, une adaptation de limite d'utilisation, la commande d'un nouveau code ou une copie d'un relevé de dépenses ING Card :**
  Votre agence ING.

- **Pour contester une transaction ou demander une copie d'un relevé de dépenses**
  (pour les cartes de crédit ING Visa Classic, ING Visa Gold et ING MasterCard Gold) :
  Worldline chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles Tél. : 02 205 85 85 ou via le site **www.macarte.be**

- **Pour connaître le montant disponible sur votre carte de crédit, rendez-vous sur Home'Bank ou ING Smart Banking.**

  Les conditions générales des cartes de crédit ING sont disponibles dans toutes les agences ING et sur ing.be > Tarifs et règlements.

ING Belgique SA – Banque/Prêteur – avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA : BE 0403.200.393 –
BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789 - Éditeur responsable : Inge Ampe – Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles – 709104F – 01/15
© Editing Team & Graphic Studio – Marketing ING Belgium.